



MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO
Y AGENDA 2030

DIRECCION GENERAL DE
CONSUMO

SUBDIRECCION GENERAL
DE COORDINACION,
CALIDAD Y COOPERACION
EN CONSUMO

CURSO DE ACTUALIZACIÓN NORMATIVA EN MATERIA DE CONSUMO: FORMACIÓN AL PERSONAL DE NUEVA INCORPORACIÓN

Clave asignada: 09 (07)-AN-2025

Objetivos:

- Promover la formación del personal de consumo destinado a tareas de información, atención de reclamaciones, inspección, denuncias, mediación y arbitraje, en torno a la protección jurídica de consumidores y usuarios.
- Dar a conocer el ámbito normativo en consumo, con especial incidencia en normas de reciente aprobación.
- Analizar las funciones y las prácticas en el funcionamiento de los tres servicios de la Dirección General de Consumo en Andalucía.
- Introducir al personal de nueva incorporación en las competencias en materia de Consumo de la Junta de Andalucía.

Contenidos:

Lugar y fecha de celebración: Consejería de Salud y Consumo, Edificio Arena (Sevilla). 11 de Noviembre

09:00	Presentación del curso y bienvenida a cargo de Dña. Milagros de Borbón y Cruz. Directora General de Consumo de la Junta de Andalucía.
09:00-10:00	Competencias, funciones y estructura orgánica de la DG de Consumo de la Junta de Andalucía. <i>Ponente: Daniel Escalona Rodríguez. Jefe de Servicio de Mediación, Reclamaciones y Arbitraje</i>
10:00-11:00	Normativa General de Consumo. <i>Ponente: Pablo Blanco de la Gala. Jefe de Servicio de Inspección y Normativa de Consumo. Dirección General de Consumo de la Junta de Andalucía</i>
11:00-11:30	Descanso
11.30-13.30	Riesgo en los Productos de Consumo: Red de alerta <i>Ponente: Pablo Blanco de la Gala. Jefe de Servicio de Inspección y Normativa de Consumo. Dirección General de Consumo de la Junta de Andalucía</i>
13.30-15.30	Descanso-Almuerzo



MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO
Y AGENDA 2030

DIRECCIÓN GENERAL DE
CONSUMO

SUBDIRECCIÓN GENERAL
DE COORDINACIÓN,
CALIDAD Y COOPERACIÓN
EN CONSUMO

15:30 - 17:00	Potestades y funciones de la inspección de consumo. <i>Ponente: Encarna Benavente García. Inspectora de Consumo. Delegación Territorial de Sevilla.</i>
17:00 - 19:00	Aplicaciones de consumo: SISCOM. Información general de los usos de la aplicación para la defensa, inspección y gestión del procedimiento sancionador en los servicios de consumo. <i>Ponente: Antonio Manuel Moreno Cubero. Gestor de Proyectos. Informáticos. AYESA</i>
Fecha: 12 de Noviembre	
09.00-11.00	Introducción al procedimiento sancionador en consumo. <i>Ponente: Alicia Toledo Calvo. Asesora Técnica de la Delegación de Salud y Consumo de Córdoba.</i>
11.00 -11.30	Descanso
11.30-13.30	Defensa y derechos de las personas consumidoras. Mediación, Arbitraje y tramitación de quejas, reclamaciones y denuncias. Hoj@. <i>Ponente: Daniel Escalona Rodríguez. Jefe de Servicio de Mediación, Reclamaciones y Arbitraje. Dirección General de Consumo de la Junta de Andalucía.</i>
13.30-14.30	Consumo Responde y otras herramientas al servicio de la promoción de la información y educación de las personas consumidoras. <i>Ponente: Antonio Javier Ballesteros Bono. Jefe de Servicio de Educación de las personas consumidoras. Dirección General de Consumo de la Junta de Andalucía.</i>

Duración: 2 días: 12.5 horas lectivas

Número de asistentes: 25

Lugar y fecha de celebración: Sevilla, Avd de la Innovación, Edificio Arena.

[Ver en el mapa](#)

Organización:

- Dirección General de Consumo de la Junta de Andalucía
- Dirección General de Consumo – Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030.

“Esta acción formativa está incluida en el PFCI 2025 (PLAN DE FORMACIÓN CONTINUA INTERADMINISTRATIVO del año 2025), promovido por la DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO DEL MINISTERIO DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO Y AGENDA 2030 y financiado con cargo a los fondos de formación continua para planes interadministrativos del año 2025, por Resolución del Instituto Nacional de Administración Pública –INAP-, en el marco del Acuerdo de Formación para el Empleo de las Administraciones Públicas (AFEDAP).